

〔研究ノート〕

ホームヘルパーにおける生活援助としてのコミュニケーションスキル - 青森県内におけるホームヘルパーのアンケート調査結果を通して -

大和田 猛¹⁾ 加賀谷 真紀¹⁾

Communication Skills for Life Support of In-home Helpers-Through the Results of a Questionnaire Survey of In-home Helpers in Aomori Prefecture

Takesi owada¹⁾ Maki Kagaya¹⁾

Abstract

This study aimed to investigate and clarify the present situation of the utilization of communication skills in life support by home care workers in Aomori Prefecture. The results revealed that (1) 50% of home care workers performed psychosocial work of consultation as well as nursing care and household support among their work, (2) 79% of them utilized some forms of communication skills, (3) the techniques utilized most frequently included nodding, back-channel feedback, sympathy, clarification, and repetition, and (4) the effects of communication to maintain the confidential relationship and familiarity with users included emotional, mental, and psychological stabilization, reduced behavioral disorder, milder personality, and existence cognition capability.

These results indicate that communication skills are essential and should be utilized for mental, psychological, and emotional support of users in order to establish the home care services as a profession of personal support.

(J.Aomori Univ. Health Welf. 9(1) : 21 - 28, 2008)

キーワード：訪問介護員（ホームヘルパー）、コミュニケーションスキル、精神的支援

Key Words : Home care worker, communication skills, mental support

要旨

本研究は、青森県内のホームヘルパーを対象に対人援助におけるコミュニケーションスキルの活用の現状を調査し、その実態を明らかにすることにある。

その結果、①ヘルパー業務の中で身体介護や家事援助と並んで、相談業務という心理社会的業務を行っているヘルパーが50%にのぼる、②何らかの形でコミュニケーションスキルを活用しているものは、79%存在する、③最も多く活用されている技法は、うなずき・相槌・共感・明確化・繰り返しなどである、④利用者との信頼関係や親密性を維持するためのコミュニケーション効果については、情緒的・精神的・心理的に安定する、ことや行動障害の軽減・性格が穏やかになる・存在認知が出来るなどが挙げられている。

これらの結果から、対人援助の専門職としてのホームヘルプサービス業務の確立のためには、コミュニケーションスキルが不可欠なものとして活用され、利用者の精神的・心理的・情緒的支援に活用されなければならない。

はじめに

社会福祉施策が、施設中心のケアから、在宅福祉中心のケアに理念を転換して以来、ホームヘルプサービスの活動は、従来の「家政婦」的な捉え方から、「専門性」を重視する介護の専門職としての位置づけが、一般的になってきた。活動対象の領域も、高齢者のみでなく、精神障害者や知的障害者にも拡大されている。

ホームヘルプサービスとは、加齢や心身の障害などが原因となって日常生活の障害が生じ、本人の自立力や家族、

1) 青森県立保健大学健康科学部社会福祉学科

Department of Social Welfare, Faculty of Health Sciences, Aomori University of Health and Welfare

近隣の人たちによる支えだけでは日常生活の維持が困難となった場合に、利用者の在宅を訪問し、生活空間や生活時間を共有しながら、家事援助・身体介護・相談助言などによって、高齢者の日常生活と家族を支え、さらに高齢者や家族、近隣住民などに働きかけ、自立生活の維持と生活障害からの回復や防止、さらには高齢者本人の主体性の向上を目指す社会的な生活支援サービスである。

訪問介護員（以下、ホームヘルパーと記す）が行う専門的サービスは、「サービスの質の向上と利用者の生活の質の保障」という理念にもかかわらず、現実的には業務の効率性が優先され、身体介護・家事援助・相談援助などの援助が、統合的に遂行されることが困難になってきている。

ホームヘルパーの実践的側面を見ると、専門性の高いホームヘルパーほど、援助実践の過程で様々なコミュニケーションをとりながら、利用者のニーズの的確な把握と、利用者への言語的・非言語的働きかけの実践がなされている。近年は利用者・家族に対して、サービス提供上、説明責任や権利擁護、エンパワーメントなどが援助関係を形成する上で、重要なこととされている。

このような現状の中で、本研究は、青森県内のホームヘルパーを対象に利用者との関係づくりや主体性づくり、意欲の引き出しなどのために重要な対人援助におけるコミュニケーションスキルの活用を調査し、その実態を明らかにし、ホームヘルプサービスにおける対人援助としてのコミュニケーションを通じた関わり方の課題を明らかにする事を目的としている。

1. 生活援助としてのコミュニケーションスキル

介護保険制度のもとで展開されるホームヘルプサービスの目的については基本的に、「①利用者が培ってきた生活習慣や文化、価値観を尊重し、生活基盤を整える、②自立生活の支援を行う、③生きることの喜び・意味を見だし、自己実現を図る、④能力を引き出し、発揮できるように助言しながら生活の質（QOL）を維持する、⑤状態の変化を発見し、他職種へつなぐ」¹⁾とされている。このような目的を達成するためにも、サービス提供の業務において、コミュニケーションスキルは不可欠なものであると考えられる。利用者との信頼関係の形成や「生によりそう対話」を図りながら、利用者との関係作りや主体性作りのためにも、コミュニケーションマナーやスキルは重要視されなければならない。訪問介護員の「介」は、媒介の介であり、²⁾ ヘルパーと利用者との対人関係を介して生活援助が行われるものである。社会福祉援助の専門職が活用しなければならないスキルは、その概念と実践をめぐる、多岐に渡る議論が展開されている。³⁾ ホームヘルパーに限らず、対人援助専門職は常にあたた

かく、優しい心など、感情を操作することが求められる感情労働者⁴⁾でもある。コミュニケーションの有効性は、援助関係において利用者との相互作用における、メッセージの送り手の信頼性と誠実さに影響され、そのスキルは、適切な反応を適切なときに用いるスキル⁵⁾とされる。従って、ホームヘルパーは利用者宅での様々な生活援助という場面において、ケアの内実を豊かにしていくためにも、「かかわる・話す・聴く」というコミュニケーションを十分に活用しなければならない。ここでは、ひとまず、対人関係に関わるコミュニケーションスキルとして狭義に、マクメイアンの提示する「関係のスキル」（聴く、反応する、感情／感じ取る、言い換える、明確にする、情報を与えるなど）に依拠し、⁶⁾ すべてのソーシャルワーカーが基本的に修得しておかなければならないスキル⁷⁾ととらえておきたい。ここでは、かかる基本的スキルとして、1) うなづき、相槌 2) 繰り返し 3) 共感 4) 明確化 5) 要約 6) 開かれた質問、閉じられた質問 7) 支持を挙げておく。^{8) 9)}

ホームヘルプサービスは、専門的対人援助サービス業であり、援助を必要とする人々にとっては、生命の維持、生活の維持にとって不可欠なサービスであり、毎日、継続的に安定的に提供される必要のある生活支援サービスである。しかも、このサービスは、サービスの形や色合いといった外形的なものではなく、対人関係の中で直接的援助の内容や接し方、サービスの質が利用者の満足度を大きく左右するという特徴を持っている。従って、介護サービスにおける品質の問題や、¹⁰⁾ 利用者満足度^{11) 12)}も視野に入れながらサービスは提供されなければならない。ホームヘルパーにおける業務量調査を行った先行研究によれば、ホームヘルプサービスの訪問時間の中で、ケア提供時間が最も多かったのは、「日常会話、声がけ」であるとの報告もある。¹³⁾

ホームヘルプサービスでは、常に「日常会話、声がけ」を行いながら、調理や掃除といった家事援助的ケアと食事、更衣、入浴といった直接的介護サービスや、生活維持のための衣服管理や地域との交流の援助といった生活援助に関するケアを提供するという構成になっている。このような生活援助場面において、声がけやコミュニケーションの取り方は、非常に重要であり、とりわけ基本的なコミュニケーションスキルは専門職としての基礎的スキルであると位置づけられる。^{8) 9)} 対人援助専門職にとって重要なのは、利用者との援助関係の中で利用者の「意思の表出」をどう捉えるか、捉える努力をどのようにしているか、という「表出できる関係」をつくるのが重要であり¹⁴⁾、専門職がどの程度当事者のメッセージを受け取り、たぐり寄せることが出来るか、という能力が重要になってくる。

II. 調査の概要

(1) 調査対象者

本研究では、平成18年度に青森県ホームヘルパー連絡協議会が主催した、「平成18年度テーマ別技術向上研修会」(対象者、青森県内の訪問介護事業所に勤務する1級、2級及び介護福祉士資格を持つホームヘルパー)及び青森県社会福祉協議会・福祉人材センターが主催した「訪問介護員・介護マナー研修会」(対象者、青森県内の訪問介護事業所に勤務する1級、2級の資格を持つホームヘルパー)を受講した350名に対して集合調査により実施した。

(2) 調査方法

前記した研修会時に、研修会終了後、調査の主旨・目的・倫理的配慮について説明した後、アンケート用紙を配布し、記入してもらい(無記名)、回収した。調査項目は1)コミュニケーションの基本、2)言葉遣い・接し方・マナーについて、3)コミュニケーションの効果と重要性について、4)信頼関係づくりとコミュニケーションの関係について、5)コミュニケーションの取り方について、という構成になっている。

(3) 回収状況

アンケートは350名に配布し、回答が得られたもの、340名、うち有効回答結果は337名(96.3%)であった。今回は単純集計の結果を報告する。

III. 調査結果の概要

有効回答のあった調査対象者は、337名であり、その内訳は、男性22名(7%)、女性315名(93%)という結果である。年齢については40代125名(37%)、50代81名(24%)、30代77名(23%)、20代44名(13%)、60代7名(2%)、不明3名(1%)である。圧倒的に女性が多く、30代と40代の女性の合計だけでも60%になる。

所属先は、社会福祉法人、117名(35%)、社会福祉協議会、78名(23%)、民間企業、71名(21%)、医療法人、38名(11%)、NPO団体、11名(3%)、市町村自治体、6名(2%)、農協・生協、6名(2%)、その他、

10名(3%)という状況であり、社会福祉法人と社会福祉協議会、民間企業の3者で79%を占める。介護保険制度前後より、市町村自治体に所属する公的ヘルパーは大きく減少し、民間企業に所属するヘルパーが増大してきたことがうかがわれる。在職年数を見ると、5年以上10年未満が87名(26%)、3年以上5年未満が74名(22%)、1年以上3年未満が64名(19%)、1年未満が47名(14%)と、10年未満の勤務経験のヘルパーが81%となり、10年以上の勤務経験を持つヘルパーは19%とかなり減少する。また、勤務形態を見ると、常勤ホームヘルパー257名(76%)、非常勤ホームヘルパー45名(13%)、嘱託ホームヘルパー37名(11%)という状況であり、介護保険制度が施行されて以来、ホームヘルパーの勤務形態は、嘱託、非常勤、パートなどが増加していると言われているが、今回の調査対象者は圧倒的に常勤ヘルパーが多い。

保有資格については、最も多く保持している資格は、ホームヘルパー2級165名(30%)、介護福祉士154名(28%)、ホームヘルパー1級91名(16%)であり、この合計で74%になる。

ホームヘルパーは、具体的な掃除や洗濯、調理や介護という援助を提供するだけでなく、利用者信頼関係を構築し、利用者の精神的な支えになることも重要な役割である。¹⁵⁾ 介護保険制度が施行されて以来、ホームヘルパーのサービス業務は分断的・細切れ的になってしまった、としばしば指摘されるが、(表1)で明らかのように、現実的に相談業務という心理社会的業務を行っているヘルパーは50%になる。さらに、(表2)で「信頼関係を形成していく上で重要なもの」について、最も高い比率を示しているのは、(1)傾聴225名(17%)、(2)利用者の生活・文化や価値観の理解214名(16%)、(3)受容177名(13%)、(4)共感162名(12%)で58%になる。また、(5)プライバシーの尊重149名(11%)や、(6)相手のリズムに合わせる112名(8%)、(7)笑顔80名(6%)と続く。「促しや相槌」7名(1%)「くり返し」6名(0%)「支持」4名(0%)などは相対的に

表1 現実的に相談業務といった心理社会的業務を行っているか

	集計
(1) している	64 (19%)
(2) どちらかといえばしている	106 (31%)
(3) どちらとも言えない	108 (32%)
(4) どちらかといえばしていない	17 (5%)
(5) していない	42 (13%)
総計	337 (100%)

表2 信頼関係を形成していく上で重要なもの（重複回答）

	集計
(1) 共感	162 (12%)
(2) 受容	177 (13%)
(3) 傾聴	225 (17%)
(4) 感情の把握	43 (3%)
(5) 支持	4 (0%)
(6) プライバシーの尊重	149 (11%)
(7) 利用者の生活・文化や価値観の理解	214 (16%)
(8) 自分自身のスキルアップ	18 (1%)
(9) 自己覚知	19 (1%)
(10) 相手のリズムに合わせること	112 (8%)
(11) 促しや相槌	7 (1%)
(12) 笑顔	80 (6%)
(13) 繰り返し	6 (0%)
(14) 自分の価値観を押し付けない	37 (3%)
(15) 誠意	26 (2%)
(16) 相手の表情やしぐさ、態度から意味の理解	50 (4%)
(17) その他	
総計	1329 (100%)

少ない。

（表3）によって「利用者とコミュニケーションを取る上で最も注意していること」を見ると、(1) 適切な相槌や促しを交え、自分の同意を表しながら話を整理・復習して聴く 89名 (26%)、(2) 利用者のペースで聴いていく 89名 (26%)、(3) 利用者と目の高さを合わせて真剣に聴く 75名 (22%)、(4) プライバシーの厳守や守秘義務 79名 (23%) という結果である。

（表4）「コミュニケーションスキルを使っているか」

を見ると、「使っている、どちらかといえば使っている」の合計は、267名 (79%) であり、「どちらとも言えない、どちらかといえば使っていない、使っていない」は 45名 (21%) であり、8割弱のホームヘルパーが何らかの形でコミュニケーションスキルを活用していることがわかる。

どのようなコミュニケーションスキルを活用しているか、を見たものが（表5）である。

最も多く活用されているスキルを見ると、(1) うなず

表3 利用者とコミュニケーションをとる上でもっとも注意していること（重複回答含む）

	集計
(1) 適切な相槌や促しを交え、自分の同意を表しながら話を整理・復習して聴く	89 (26%)
(2) 利用者のペースで聴いていく	89 (26%)
(3) 利用者と目の高さを合わせて真剣に聴く	75 (22%)
(4) 利用者のプライバシーを厳守する事	33 (10%)
(5) 援助を通して知ってしまう利用者に関するプライバシーの情報を、第三者に漏らさない	46 (13%)
(6) その他	10 (3%)
総計	342 (100%)

表4 コミュニケーションスキルを使っているか

	集計
(1) 使っている	121 (36%)
(2) どちらかと言えば使っている	146 (43%)
(3) どちらともいえない	39 (12%)
(4) どちらかといえば使っていない	4 (1%)
(5) 使っていない	2 (1%)
無回答	25 (7%)
総計	337 (100%)

表5 コミュニケーションスキルのうち、多く活用しているもの（使っていると答えた方）（重複回答）

	集計
(1) うなずき、相槌	191 (35%)
(2) 繰り返し	50 (9%)
(3) 共感	167 (30%)
(4) 明確化	75 (14%)
(5) 要約	14 (3%)
(6) 開いた質問	11 (2%)
(7) 支持	14 (3%)
(8) あまり技法を使っていない	28 (5%)
総計	550 (100%)

き、相槌 191 名 (35%)、(2) 共感 167 名 (30%)、(3) 明確化 75 名 (14%)、(4) 繰り返し 50 名 (9%) という結果であり、「要約」14 名 (3%)、「開いた質問」11 名 (2%)、「支持」14 名 (3%) という技法はあまり活用されていない。また、「あまり技法を使っていない」者も 28 名 (5%) 存在する。

ホームヘルパーが、サービス提供を行う高齢者は、様々な要因で何らかの精神的、身体的、社会的支援を必要としている人たちである。ヘルパーが思いやりのある、気

遣いを示すコミュニケーションの応答をすることによって、日常生活の安心・安定・安住を測る生活の質が維持されたり、向上したりすることが考えられる。高齢者の不安の解消や、心的交流の対人環境を図っていく役割も、ヘルパーの重要な使命であろう。

また、近年は利用者の自己決定や意欲の引き出しなどにエンパワメント的アプローチの重要性が指摘されている。(表6)によって、「コミュニケーションをとることで利用者をエンパワメントできると思うか」という問い

表6 コミュニケーションをとることで利用者をエンパワメントできると思うか

	集計
(1) とても思う	19 (6%)
(2) そう思う	111 (33%)
(3) どちらかといえばそう思う	120 (36%)
(4) どちらとも言えない	70 (21%)
(5) どちらかといえばそう思わない	1 (0%)
(6) そう思わない	4 (1%)
(7) その他	12 (3%)
総計	337 (100%)

に対しては、「とても思う・そう思う・どちらかといえばそう思う」と回答したヘルパーは75%に達し、(表7)によって「どのようなコミュニケーションの配慮でエンパワメントは促されると思うか」を見ると、(1) 利用者のよいところや、まだ出来ることを見つけて、ほめるようにする 159 名 (24%)、(2) 利用者の気持ちを受容するよう心がける 133 名 (20%)、(3) 利用者の気持ちにより添うために共感の姿勢を表す 108 名 (16%)、(4) 趣味や嗜好、若いときの話題を考慮して、コミュニケーションをとる 87 名 (13%)、(5) 一緒に頑張っていきましょう、という姿勢、態度を表す 64 名 (10%) 等が回答数が多く示された項目である。

(表8)によって利用者との信頼関係や親密性を維持するためのコミュニケーション効果の認識を見てみる。

圧倒的に多数のヘルパーが、情緒的・精神的・心理的

に安定する 282 名 (44%) と回答し、行動障害や攻撃的な行動が軽減される 95 名 (15%)、性格が穏やかになる 69 名 (11%)、存在認知が出来るようになる 66 名 (10%)、対人関係が改善される 37 名 (6%) など、何らかの効果があると認識されている。

(表9)によって、利用者主体のサービス提供上、コミュニケーションの意義・役割、について見ると、利用者の情緒的・心理的・精神的安定を図るため 179 名 (18%)、よりよく利用者を理解し、質の高いサービスを提供するため 167 名 (17%)、利用者の潜在的ニーズを適確に把握するため 146 名 (15%)、利用者や家族の生活を多面的に理解し、援助するため 108 名 (11%)、相手の立場に立ち、対等な援助関係を作るため 86 名 (9%)、利用者との友好的な関係を作り、快適にサービスを利用してもらうため 82 名 (8%)、介護問題や課題の解決を図り、

表7 どのようなコミュニケーションの配慮でエンパワメントは促されると思うか（重複回答）

	集計
(1) 利用者を気遣っていると言うメッセージを込める	9 (1%)
(2) 利用者の気持ちに寄り添うために共感の姿勢を表す	108 (16%)
(3) 利用者の気持ちを受容するよう心がける	133 (20%)
(4) 自己決定を促す	34 (5%)
(5) 開かれた質問を多くする	17 (3%)
(6) 一緒に頑張っていきましょうという姿勢、態度を表す	64 (10%)
(7) 利用者のよいところや、まだ出来る事を見つけて、ほめるようにする	159 (24%)
(8) 趣味や嗜好、若いときの話題を考慮して、コミュニケーションを取る	87 (13%)
(9) 励ます、いたわる、慰める、支持するなどの表現を意図的に使う	24 (4%)
(10) 促されると思わない	1 (0%)
(11) その他	31 (4%)
総計	667 (100%)

表8 利用者との信頼関係や親密性を維持するためにコミュニケーションは、どのような影響・効果があると思うか（重複回答）

	集計
(1) 情緒的・精神的・心理的に安定する	282 (44%)
(2) 問題行動や攻撃的な行動が軽減される	95 (15%)
(3) 性格が穏やかになる	69 (11%)
(4) 協調性が出てくる	23 (4%)
(5) 社会性が出てくる	15 (2%)
(6) 存在認知が出来るようになる	66 (10%)
(7) 対人関係が改善される	37 (6%)
(8) その他	47 (7%)
総計	634 (100%)

表9 利用者主体のサービス提供上、コミュニケーションの意義・役割（重複回答）

	集計
(1) 利用者の潜在的ニーズを適確に把握するため	146 (15%)
(2) 利用者との友好的な関係を作り、快適にサービスを利用してもらうため	82 (8%)
(3) 相手の立場に立ち、対等な立場での援助関係を作るため	86 (9%)
(4) より利用者を理解し、質の高いサービスを提供するため	167 (17%)
(5) 積極的に生活場面面接（ながら面接）を行い、介護をめぐる問題や課題の解決を通して、生活上のニーズの充足を図り、生活の質を高めるため	75 (8%)
(6) 利用者や家族の生活のあり方を多面的に理解し、援助していくため	108 (11%)
(7) 心を開いてもらうため	37 (4%)
(8) コミュニケーションを取る事が対人援助であるため	22 (2%)
(9) 利用者の情緒的・心理的・精神的安定を図るため	179 (18%)
(10) その他	94 (9%)
総計	996 (100%)

生活の質を高めるため 75 名（8%）などの認識が高いことが理解出来る。

最後にサービス提供上、コミュニケーションに関してこれからの課題をヘルパーたちはどのように認識しているか、を（表10）によって概観すると、(1) 職員同士のコミュニケーション、情報の共有を徹底する 176 名（18%）、(2) 利用者のエンパワメントを進めるコミュニ

ケーションを促進するため、コミュニケーションスキルを学ぶ 172 名（17%）、(3) スーパービジョンを受ける 152 名（15%）、(4) 利用者との会話をする時間を意識的に持つようにする 124 名（12%）、(5) 利用者の年代・性別・嗜好などを考慮した話題を知っておく 118 名（12%）、(6) 自分のコミュニケーションの取り方について、振り返り、見直す 93 名（9%）などの課題が挙げられた。

表 10 サービス提供上、コミュニケーションに関して、これからの課題は何か（重複回答）

	集計
(1) 利用者のエンパワメントをすすめるコミュニケーションをするために、職員がコミュニケーションの技術について学ぶ	172 (17%)
(2) コミュニケーションに関することについての研修を定期的に行う	61 (6%)
(3) 自分のコミュニケーションの取り方について研修時などを振り返り、見直す	93 (9%)
(4) スーパービジョンを受ける	152 (15%)
(5) 利用者との会話をしている時間を意識的に持つようにしていく	124 (12%)
(6) 利用者の年代・性別・嗜好などを考慮した話題などを知っておく	118 (12%)
(7) 業務に余裕が持てるように、職員の人数を増やす訴えをする	8 (1%)
(8) 職員同士のコミュニケーション、情報の共有を徹底する	176 (18%)
(9) 課題は特にない	3 (0%)
(10) その他	86 (8%)
総計	993 (100%)

IV. 考察

ホームヘルプサービスは、利用者の家庭を中心に展開されるものであり、個性と人格を持ったヘルパーが同じように個性と人格を持った利用者へ働きかける専門的な対人援助サービスである。本来、ホームヘルプサービスは、ヘルパーがサービス利用者との密接な人間関係を築くことによって、人権の擁護や生活意欲の引き出しなども含めた利用者の生活を総合的に援助していくという仕事であり、そこには時間だけでは評価できない質の側面が多分に存在している。従って、ホームヘルパーが行う利用者との関係づくり、意欲の引き出し、生活改善の動機づけ、場合によっては近隣・家族関係の調整や社会資源との連絡調整など、生活全般の援助をすることを通して、利用者の自立生活の支援を促す業務である。

ホームヘルプサービスの特徴は、(a) サービス内容の基礎性・総合性、(b) サービス場面の個別性・地域性、(c) サービス提供の直接性・継続性、(d) サービスの対人性・人格性などと指摘されているが、¹⁶⁾ ややもすると、これまでホームヘルプサービスは家庭介護機能や、家事援助機能の延長で捉えられがちであった。今回の調査結果によれば、ホームヘルパーの50%は現実的にも相談業務という心理社会的援助を行っており、うなずき・相槌・共感・明確化・くり返しなどのコミュニケーション技法についても、80%弱のヘルパーが活用していることが明らかになった。また、95%のヘルパーがコミュニケーションをとることによる利用者の効果について、認識している。今後は一層、より高い専門性の発揮のために、介護技術の提供だけでなく、コミュニケーション技術も不可欠なものとして修得され、利用者の精神的・心理的・情緒的支援に活用されなければならない。

おわりに

現代は、ホームヘルプサービスを提供する人材の量の

確保の時代から、サービスの質を確保・維持する時代である。ホームヘルパーの質と、ホームヘルプサービスの質が一定の水準をもって担保されることが必要である。介護保険制度が施行されて以来、ホームヘルプサービスは基本的に「訪問介護計画」に記載されているサービスを提供することであるが、サービスのすべてが計画に書かれているわけではない。訪問介護計画に書かれていないサービスとは、利用者とのコミュニケーションを図ることによって提供される、情緒的・精神的・心理的サービスである。近年は、介護福祉士養成教育においても、介護技術教育へ偏向することなく、介護の特性に対応した個別援助プログラムや、対人援助教育の重要性が指摘されている。

このことから、ホームヘルパーにおけるコミュニケーションスキルの研修や実践は、今後十分に検討されなければならない。

(受理日：平成20年5月12日)

引用文献

- 1) 介護の理念と社会的役割 (ホームヘルパー講座2級課程 テキスト)、205-206, 日本医療企画, 東京 (2007)
- 2) 三好春樹: 関係障害論、雲母書房, 東京, 111 (1997)
- 3) 岡本民夫・平塚良子編: ソーシャルワークの技能、33-59, ミネルヴァ書房, 京都 (2004)
- 4) 武井麻子: ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか—感情労働の時代—、50, 大和書房, 東京 (2006)
- 5) ルイーズC. ジョンソン・ステファンJ. ヤンカ/山辺朗子・岩間伸之訳: ジェネラリスト・ソーシャルワーク、269, ミネルヴァ書房, 京都 (2004)
- 6) McMahan, M.O.: The General Method of Social Work Practice: A Problem Solving Approach (3rd ed.), Prentice Hall, p14 (1996)
- 7) 奥田いさよ: 社会福祉専門職性の研究、220-222, 川高書店, 東京 (1992)

- 8)鳥羽信行・森山千賀子編：ホームヘルパーのための対人援助技術、萌文社、東京（2003）
- 9)是枝祥子編：ホームヘルパーのためのコミュニケーション・ハンドブック、日本医療企画、31-36（2002）
- 10)筒井孝子：介護サービス論、9、有斐閣、東京（2001）
- 11)須加美明：訪問介護の質を測る利用者満足度尺度案の開発、老年社会科学、25（3）：325-337（2003）
- 12)藤島薫：訪問介護サービス利用者満足度の「援助関係－援助内容モデル」による分析、介護福祉学、13（2）：270-278（2006）
- 13)筒井孝子：在宅保健福祉サービスの利用に影響する要因に関する研究、日本の地域福祉 11、日本地域福祉学会、6-16（1997）
- 14)中西正司、上野千鶴子：当事者主権、22、岩波書店、東京（2003）
- 15)大和田猛：老人のためのケアワーク、（松田真一監修）老人福祉論－基礎・展開・援助技術－、176-183、相川書房、東京（1991）
- 16)河合克義編：ホームヘルプの公的責任を考える、105、あけび書房、東京（1998）

参考文献

- 1)鈴木聖子：介護福祉職のコミュニケーションスキルに関する検討－自己評価から－、介護福祉学、8(1)（2001）
- 2)諏訪茂樹：対人援助とコミュニケーション、101-113、中央法規、東京（2001）
- 3)小出太美夫：コミュニケーションの基礎技法、ソーシャルワーク研究、16（4）（1991）
- 4)久保紘章：構造化されていない面接－生活場面面接の視点から－、ソーシャルワーク研究、16（4）（1991）
- 5)児島章吾、葛末憲子：ケアワークにおける生活場面面接に関する一考察－介護保険下のホームヘルプにおける「ケアワーク面接」－、介護福祉学、7（1）（2000）
- 6)吉川雄貴、加藤伸司、阿部哲也、矢吹知之：模擬会話場面のVTRを用いた介護職員の発話スタイルの評価、日本認知症ケア学会誌 Vol.4 1、（2005）